

Banque Royale du Canada

À propos de la citoyenneté d'entreprise à RBC

Programmes, politiques et pratiques



À propos de la citoyenneté d'entreprise à RBC

Programmes, politiques et pratiques

Le présent document fait partie d'une série visant à fournir des renseignements supplémentaires sur les programmes, les politiques et les pratiques liés aux priorités de citoyenneté d'entreprise de la Banque Royale du Canada (RBC®). Cette série sert de complément à notre rapport annuel sur les critères ESG (environnement, société et gouvernance), qui donne un aperçu de nos priorités, de nos principaux indicateurs de rendement et des faits saillants annuels pour les enjeux ESG qui touchent les sociétés de services financiers en général et RBC en particulier. Elle complète les renseignements sur nos résultats d'exploitation et notre situation financière présentés dans notre rapport annuel, ainsi que l'information sur la gouvernance et la rémunération des cadres supérieurs publiée dans la circulaire de la direction, que vous trouverez à rbc.com).

Notre raison d'être est de **contribuer à la réussite des clients et à la prospérité des collectivités**. Si les banques ont une incidence considérable sur l'économie, elles en ont également une sur les gens et la planète. Nous reconnaissons que notre réussite financière dépend du bien-être et de la prospérité de nos clients et employés, de même que de ceux des collectivités et de l'environnement dans lesquels nous vivons et travaillons. Nous sommes une entreprise définie par sa raison d'être. Par conséquent, la création de retombées sociales, et non seulement économiques, fait partie intégrante de toutes nos activités. Cette philosophie d'affaires est au cœur de notre approche en matière de citoyenneté d'entreprise.

En tant que grande entreprise canadienne, nous avons la chance de créer une valeur réelle et durable pour la société, une responsabilité que nous prenons très au sérieux. À titre de chef de file, nous avons un rôle essentiel à jouer pour relever les défis sociétaux à venir qui, au fil du temps, auront une incidence sur la collectivité. Nous nous acquittons de cette responsabilité grâce à une stratégie de citoyenneté d'entreprise fondée sur les enseignements, les enjeux et les impacts. Tout repose sur un engagement à faire preuve d'intégrité dans chacune de nos actions, de nos opérations et de nos activités, à être transparents, à rendre des comptes et à contribuer au bien-être de nos parties prenantes. Voilà comment nous méritons le privilège d'être le premier choix de nos clients, et nous croyons qu'il s'agit tout simplement de bonnes pratiques d'affaires.

Notre approche

Réputée depuis longtemps pour sa gamme étendue de programmes et de politiques qui reflètent les valeurs qui font partie intégrante de ses unités opérationnelles et fonctionnelles, RBC est considérée comme l'une des meilleures entreprises citoyennes en Amérique du Nord.

Nous croyons que la citoyenneté d'entreprise est une question d'intégrité, d'éthique des affaires et de gouvernance responsable. C'est gérer convenablement les risques. C'est générer une croissance et des retombées durables pour toutes nos parties prenantes. C'est offrir aux consommateurs une Expérience client et une protection hors pair. C'est créer de la valeur pour les employés par des pratiques novatrices de gestion des ressources humaines. C'est avoir un impact positif sur la collectivité et la société. C'est payer notre juste part d'impôts et respecter les lois. C'est gérer la chaîne logistique de manière responsable. C'est assurer la durabilité environnementale et gérer les risques et les occasions liés aux changements climatiques. L'ensemble des programmes et des politiques dans tous ces domaines représente notre approche de la citoyenneté d'entreprise.

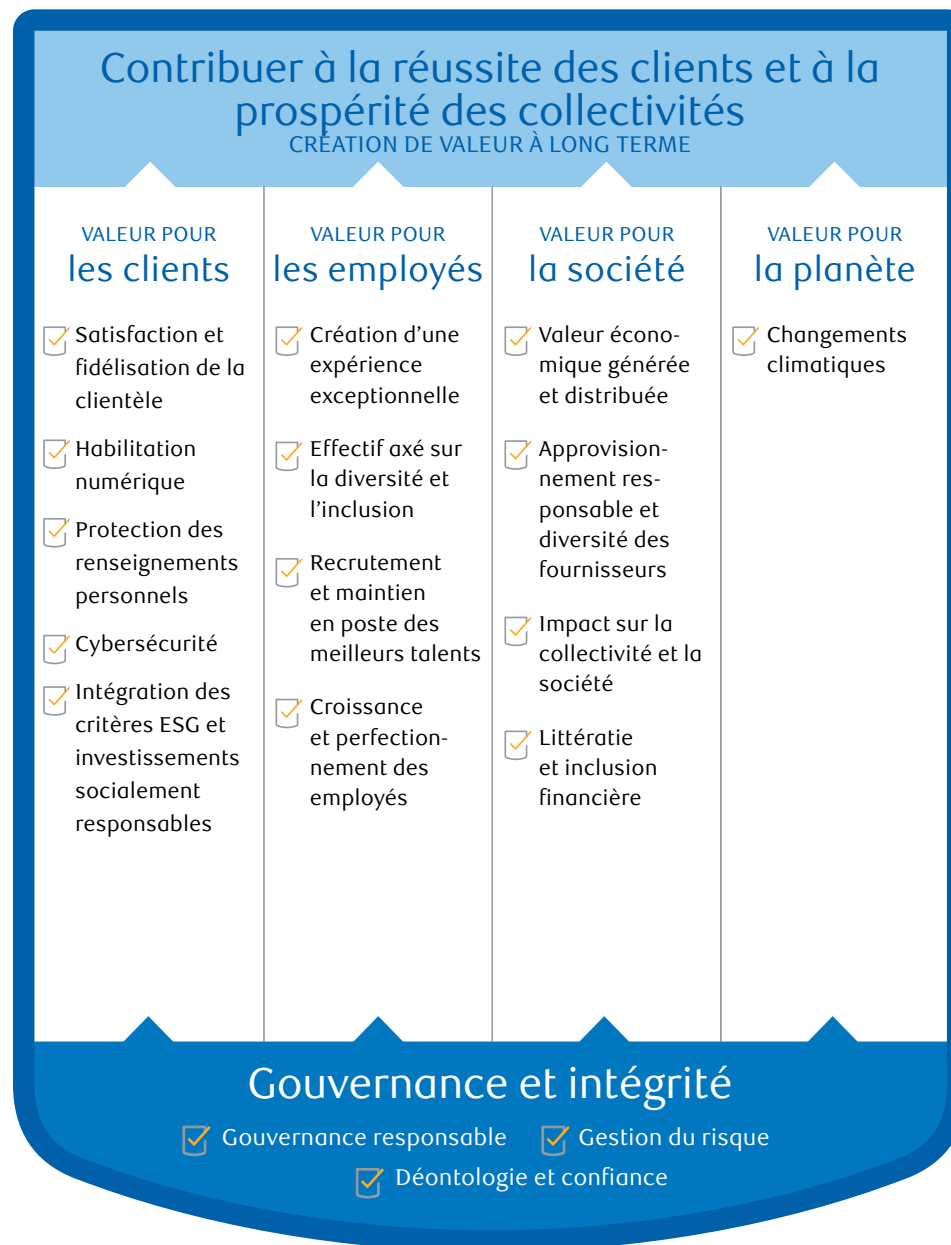
Nous respectons les normes les plus élevées et nous savons que nous devons exercer nos activités de manière responsable afin d'inspirer confiance. Nous considérons la citoyenneté d'entreprise comme une façon de mener des affaires afin de produire un impact positif sur la société, l'environnement et l'économie. Le tableau ci-contre illustre comment nos enjeux prioritaires liés aux critères ESG (environnement, société et gouvernance) s'arriment à nos piliers de la citoyenneté d'entreprise. Ces priorités reposent sur une gouvernance et une intégrité sans faille. Pour en savoir plus sur nos priorités ainsi que les politiques, les programmes et les résultats annuels qui s'y rapportent, consultez les documents suivants :

- [Rapport de performance ESG et Déclaration de responsabilité publique de RBC](#)
- [À propos de la gouvernance et de l'intégrité](#)
- [À propos de la valeur pour les clients](#)
- [À propos de la valeur pour les employés](#)
- [À propos de la valeur pour la société](#)
- [Déclaration de principe et divulgation sur les changements climatiques](#)



Harmonisation des priorités ESG et de notre raison d'être

Nos priorités et les activités connexes nous aident à créer et à préserver une valeur à long terme, et elles montrent comment nous concrétisons notre raison d'être, soit contribuer à la réussite des clients et à la prospérité des collectivités.



Gouvernance

Conformément à notre conviction que la citoyenneté d'entreprise doit faire partie intégrante de nos activités, nous appliquons une approche décentralisée « en étoile » pour gérer notre stratégie, nos programmes et nos résultats en matière de citoyenneté d'entreprise. Notre équipe Citoyenneté d'entreprise chargée de diriger, de faire avancer et d'encadrer nos priorités dans ce domaine compte plus de 30 membres.

Conseil d'administration

Le Comité de la gouvernance du Conseil d'administration est officiellement responsable de l'encadrement des programmes, des politiques et des résultats en matière de citoyenneté d'entreprise. Le Comité de gestion du risque supervise la gestion du risque environnemental et social, alors que le Comité des ressources humaines s'occupe des questions liées au milieu de travail, dont notre Code de déontologie, le programme Récompenses et reconnaissance et la gestion du talent.

Haute direction

Le chef de la direction et les autres cadres supérieurs assument des responsabilités globales et des responsabilités dans des domaines précis.

Experts-ressources, groupes-ressources et fonctions spécialisées

Un vaste éventail de services et d'experts sont responsables des programmes, des produits, des politiques et des résultats pertinents. Exemples :

- Le groupe Citoyenneté d'entreprise remplit un mandat général, étant chargé de la stratégie et de la communication d'information touchant la citoyenneté d'entreprise, des dons d'entreprise, des programmes de bénévolat des employés, de la durabilité environnementale et de l'impact social.
- Le service Ressources humaines est responsable des politiques, programmes et pratiques touchant le milieu de travail, ainsi que de l'évaluation et de la gestion de la mobilisation des employés.
- Le service Approvisionnement veille à intégrer les facteurs sociaux et environnementaux à nos politiques et pratiques de gestion de la chaîne d'approvisionnement.
- Les Services immobiliers offrent des solutions de gestion d'immeubles économiques et écologiques.
- L'équipe Gestion des risques environnementaux et sociaux cerne, évalue et atténue les risques environnementaux et sociaux associés aux activités commerciales des clients de RBC.

Rôles et responsabilités

		Gouvernance et intégrité	Valeur pour les clients	Valeur pour les employés	Valeur pour la société	Valeur pour la planète
Conseil d'administration	Conseil d'administration de RBC	✓	✓	✓	✓	✓
	Comité de la gouvernance d'entreprise et des affaires publiques	✓			✓	✓
	Comité d'audit	✓	✓			
	Comité de gestion du risque	✓	✓	✓	✓	✓
	Comité des ressources humaines	✓		✓		
Haute direction	Président et chef de la direction	✓	✓	✓	✓	✓
	Groupe de la direction	✓	✓	✓	✓	✓
	Chef de l'administration	✓	✓		✓	✓
	Chef des finances	✓	✓		✓	
	Chef de la gestion du risque	✓	✓		✓	✓
	Chef des ressources humaines	✓	✓	✓	✓	✓
	Chef du marketing	✓	✓		✓	✓
	Chef de la protection des renseignements personnels	✓	✓			
	Chefs d'unité opérationnelle	✓	✓	✓	✓	✓
	Vice-président, Citoyenneté d'entreprise	✓	✓	✓	✓	✓
	Stratèges d'entreprise	✓	✓		✓	✓
	Cadres des ressources humaines au sein des unités opérationnelles et des unités fonctionnelles	✓		✓		

		Gouvernance et intégrité	Valeur pour les clients	Valeur pour les employés	Valeur pour la société	Valeur pour la planète
Experts-ressources et groupes-ressources	Directeur général, Affaires environnementales	✓			✓	✓
	Directeur général, Information, évaluation et mesure de l'impact de la citoyenneté d'entreprise	✓	✓	✓	✓	✓
	Directeur général principal, Innovation et stratégie jeunesse	✓	✓	✓	✓	
	Directeur général, Impact social sur la jeunesse	✓			✓	
	Directeur général, Mobilisation citoyenne	✓		✓		
	Directeur général, Gouvernance de la citoyenneté et impact social	✓			✓	✓
	Directeurs régionaux des dons	✓			✓	✓
	Gestion du risque	✓	✓		✓	✓
	Conformité	✓				
	Audit interne	✓			✓	✓
	Ressources humaines	✓		✓		✓
	Services immobiliers	✓			✓	
	Approvisionnement responsable	✓			✓	✓
	Gestion de la marque	✓	✓		✓	
	RBC Fondation	✓			✓	

Information sur la citoyenneté d'entreprise

RBC produit un rapport annuel sur la citoyenneté d'entreprise depuis 1999. Notre communication de l'information sur la citoyenneté d'entreprise est guidée par ces principes directeurs :

- **Transparence** : Nous communiquerons de manière proactive de l'information sur les thèmes sociaux, environnementaux et économiques qui ont une grande incidence sur nos activités et qui présentent un grand intérêt pour nos parties prenantes.
- **Pertinence et discernement** : Nous ferons état de nos résultats en ce qui a trait à de principaux indicateurs de rendement pour rendre compte de notre impact sur la société et l'environnement. Nous ferons aussi de notre mieux pour répondre aux questions et aux commentaires de nos parties prenantes.
- **Crédibilité** : Nos données et nos renseignements respecteront les plus hautes normes d'intégrité et seront présentés de façon complète et exacte.
- **Accessibilité et utilité** : Nous croyons que nos parties prenantes devraient avoir accès à l'information de façon ponctuelle, dans le format qui répond le mieux à leurs besoins.

Documentation

- Nous produisons un rapport annuel de performance ESG qui fournit du contexte et indique nos résultats quant à d'importantes questions de citoyenneté d'entreprise qui nous touchent. Ce rapport se trouve à rbc.com/collectivites-durabilite/reporting-performance.html.
- Nous publions une série de documents d'information, comme celui-ci, qui présentent en détail les programmes, les politiques et les pratiques liés à nos priorités de citoyenneté d'entreprise. Ces documents se trouvent à rbc.com/collectivites-durabilite/reporting-performance.html.
- Notre site Web [Collectivités et durabilité](#) contient d'autres renseignements généraux et d'autres publications sur nos programmes et nos politiques relatives à notre impact sur la collectivité et la société, et à la durabilité environnementale.

- Notre [portail Impact sur la collectivité et la société](#) contient des renseignements pertinents sur la façon dont nos initiatives et nos investissements contribuent à la prospérité des collectivités. On y trouve également notre [Cadre de mesure de l'impact](#) et des renseignements sur la façon dont nous apportons des changements sociaux positifs et harmonisons nos priorités de citoyenneté d'entreprise avec les objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies.

Supervision

Le Comité de la gouvernance du Conseil d'administration est officiellement responsable de la supervision de la stratégie et des rapports de RBC en matière de citoyenneté d'entreprise. Nous avons aussi un Comité informationnel de la Citoyenneté d'entreprise, un groupe interfonctionnel qui réunit des experts de la Communication de l'information financière, du Service juridique, de la Gestion des risques mondiaux, des Relations avec les investisseurs, des Affaires réglementaires et gouvernementales, des Communications, des Affaires environnementales et des Ressources humaines. Ce Comité examine et approuve le contenu à communiquer sur la citoyenneté d'entreprise, définit les principaux indicateurs de rendement et établit un processus d'approbation amélioré. Il examine et approuve également l'approche à plusieurs paliers que nous recommandons pour répondre aux demandes d'analystes.

Cadres d'information

Nous suivons l'évolution des normes et des cadres internationaux de présentation de l'information sur la citoyenneté d'entreprise, de même que les attentes de nos parties prenantes à l'égard de ces normes. Nous adoptons une approche d'amélioration continue axée sur la communication des paramètres de performance les plus pertinents tout en adhérant aux principes et aux directives des principales normes d'information non financière, notamment celles du Sustainability Accounting Standards Board (SASB), du Global Reporting Initiative (GRI), de l'International Integrated Reporting Council (IIRC), du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC), ainsi que des règlements régionaux et nationaux des pays où nous exerçons nos activités. En 2018, nous avons également tenu compte des objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies dans notre communication de l'information.

Examen et assurance

En 2015, nous avons commencé à soumettre certains de nos principaux indicateurs de rendement à un processus annuel d'assurance externe. Nous avons étendu la portée de cet exercice à d'autres de nos principaux indicateurs de rendement en 2018, et nous sommes résolus à fournir des données complètes et exactes à nos parties prenantes.

Objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies

Les ODD visent à s'attaquer aux enjeux sociaux et environnementaux les plus pressants à l'échelle mondiale. Ainsi, 17 objectifs reconnus internationalement (appelés également « objectifs mondiaux ») ont été établis, et on a mis en place un mécanisme visant à mobiliser les gouvernements, le secteur privé et la société civile pour réaliser les objectifs d'ici 2030. Ce programme est le fruit de la plus vaste consultation jamais tenue par les Nations Unies : l'organisation a mené 83 sondages nationaux mobilisant sept millions de personnes sur trois ans afin de définir des objectifs qui soient universellement représentatifs des valeurs mises en avant dans les pays développés et en développement. Les ODD gagnent en légitimité partout dans le monde, alors que les pays et les grandes sociétés commencent à concentrer leurs efforts dans les domaines qui les touchent le plus. Le cadre commun créé à partir de ces objectifs permettra à tous les acteurs de disposer de mesures comparables et améliorera la transparence de l'information sur les progrès accomplis au niveau local, national et mondial.

Bon nombre des programmes, investissements, projets et services de RBC, une entreprise définie par sa raison d'être, appuient déjà les ODD. Nous continuerons d'évaluer comment nos actions philanthropiques, nos produits, nos services et nos activités s'harmonisent avec les objectifs et nous présenterons les faits saillants de notre performance par rapport aux cibles les plus pertinentes, à savoir celles qui sont au cœur de notre stratégie commerciale et qui relèvent de notre sphère d'influence.


Pour en savoir plus sur la façon dont les activités de RBC Fondation appuient les ODD, consultez la page 54 de notre Rapport de performance ESG et le nouveau [portail Impact sur la collectivité et la société](#) RBC.

Détermination des enjeux ESG importants auxquels nous faisons face

En 2017, nous avons confié à une société-conseil en durabilité d'envergure mondiale le mandat d'examiner les enjeux ESG importants qui nous concernent. Nous voulions ainsi valider notre compréhension des enjeux qui touchent de près nos activités et qui présentent un grand intérêt pour nos parties prenantes. Nous avons sondé nos employés, nous avons interviewé des dirigeants de l'ensemble de RBC et nous nous sommes comparés à des banques semblables à l'échelle canadienne et mondiale.

Nous avons compilé et étudié les résultats de notre étalonnage, de notre sondage et de nos interviews, et nous les avons comparés aux exigences d'information et aux demandes de renseignements des groupes auxquels nos communications s'adressent avant tout, c'est-à-dire les investisseurs, les analystes des critères ESG, les agences de notation financière, les clients et les autorités de réglementation.

Enfin, les résultats ont été examinés par des dirigeants des services Affaires juridiques, Information financière, Communications, Gestion des risques du Groupe, Affaires environnementales, Affaires réglementaires et gouvernementales, et Ressources humaines. Dans le cadre du processus, nous avons discuté du sondage, des interviews, de l'étalonnage et de la façon dont les dossiers ESG importants s'inscrivent dans notre stratégie globale.

En 2018, en revoyant notre évaluation de l'importance relative, nous avons relevé des dossiers ESG nouveaux, émergents ou qui gagnent en importance, indiqués par le symbole  sur la page suivante. L'information que nous publions sur les dossiers ESG porte avant tout sur les enjeux les plus importants pour nos parties prenantes et ayant la plus grande incidence sur nos activités. Par conséquent, des changements ont été apportés au rapport de cette année.

Légende

● Gouvernance et intégrité

● Valeur pour les employés

● Valeur pour les clients

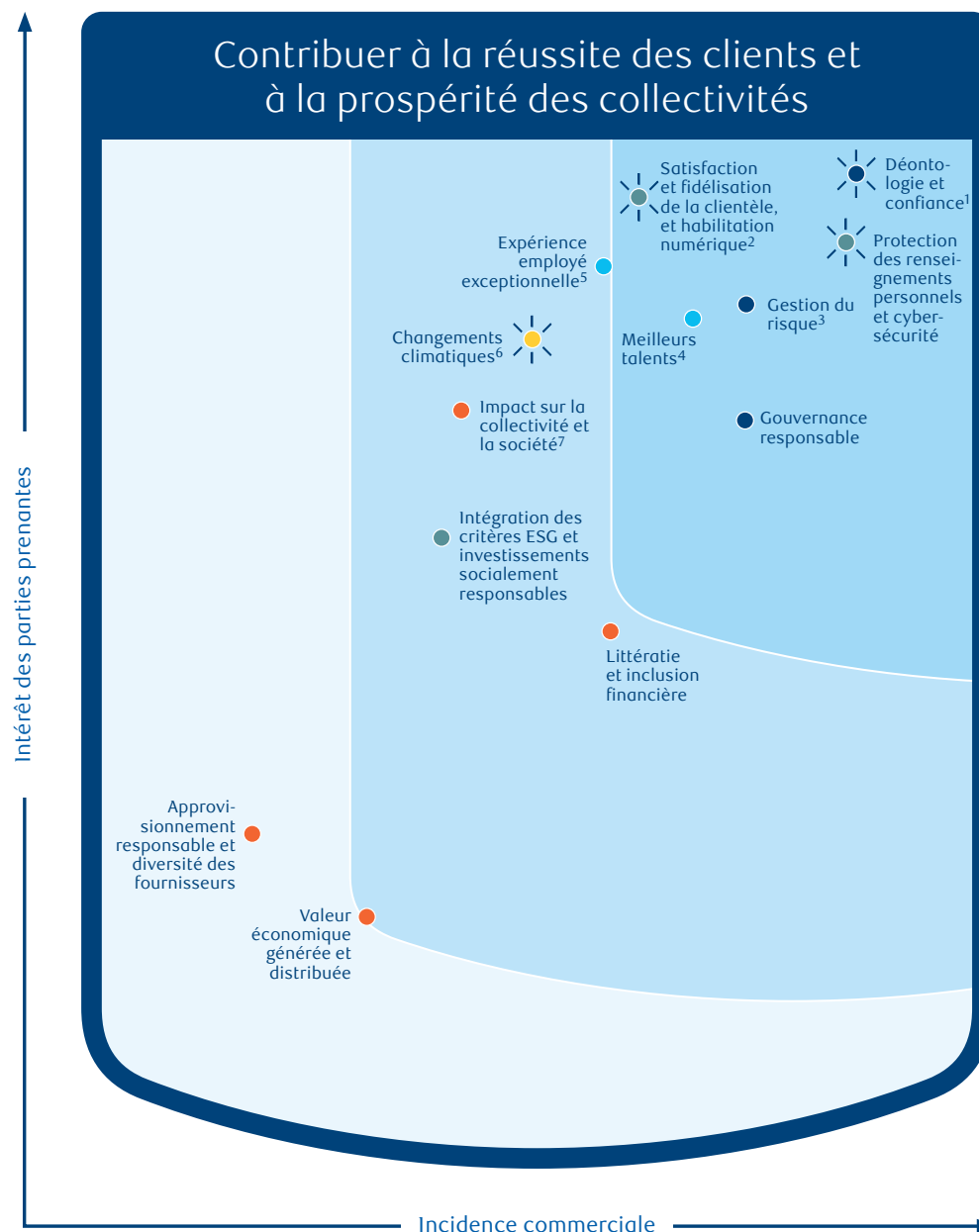
● Valeur pour la société

● Valeur pour la planète

☀ Dossier ESG qui gagne en importance

Notes sur la grille de l'importance relative des dossiers ESG

1. Le dossier « Déontologie et confiance » comprend la conduite des activités de vente et les pratiques commerciales, la lutte anti-blanchiment, les programmes de lutte contre le financement du terrorisme et de prévention de la corruption, le lobbying et les contributions politiques, et la stratégie fiscale.
2. L'habilitation numérique s'inscrit dans notre stratégie visant à transformer en valeur ajoutée pour l'entreprise le risque émergent lié aux perturbations numériques et à l'innovation, dont il est question dans notre [rapport annuel 2018](#).
3. Le dossier « Gestion du risque » comprend la gestion des risques environnementaux et sociaux.
4. Le dossier « Meilleurs talents » comprend la prestation d'expériences fondées sur l'inclusion et la diversité qui visent à attirer, à mobiliser et à perfectionner les talents.
5. Le dossier « Expérience employé exceptionnelle » comprend la création d'expériences uniques qui dépassent les attentes des membres du personnel de RBC.
6. Les changements climatiques ont été officiellement désignés comme un risque émergent dans nos rapports annuels 2018 et 2017. Il comprend nos produits et services de financement durable, nos efforts de réduction de l'empreinte écologique, la gestion du risque lié aux changements climatiques et d'autres activités. Les changements climatiques ont une incidence sur nos clients, sur la société et sur la planète. Aux fins du présent document, nous les abordons dans le volet « Valeur pour la planète ».
7. Le dossier « Impact sur la collectivité et la société » comprend notre stratégie visant à préparer les jeunes à l'avenir du monde du travail afin d'atténuer le risque de pénuries de travailleurs qualifiés et d'accroître la résilience économique des régions où nous exerçons nos activités.



Concertation avec les parties prenantes

Nous croyons qu'une entreprise « réussit en faisant le bien », c'est-à-dire en apportant une contribution positive aux collectivités sur les plans économique, social et environnemental au nom de ses parties prenantes, y compris :

- les clients et clients éventuels ;
- le grand public ;
- les employés actuels et éventuels ;
- les investisseurs et analystes socialement responsables et traditionnels ;
- les fournisseurs actuels et potentiels ;
- les partenaires au sein des organismes bénévoles, y compris des ONG et des activistes ;
- les gouvernements et les organismes de réglementation.

Au-delà de nos programmes de responsabilité sociale d'entreprise, nous considérons la concertation avec les parties prenantes comme faisant partie intégrante de notre façon de faire des affaires. La gestion de ce cadre visant

à stimuler la participation des parties prenantes et à évaluer leurs attentes s'effectue à l'échelle de l'entreprise, et des responsabilités sont officiellement attribuées aux unités opérationnelles ou services appropriés.

À l'échelle de l'entreprise, nous :

- établissons un dialogue continu, axé sur des projets ou ad hoc avec des gouvernements et des ONG actives sur les plans social et environnemental pour aborder les enjeux environnementaux et sociaux ;
- entretenons un dialogue continu avec les employés par des moyens formels et informels ;
- entretenons un dialogue continu avec le milieu de l'investissement socialement responsable.

Quelle est votre opinion ?

Nous espérons que ce cadre d'information permettra à nos parties prenantes de comprendre beaucoup mieux nos initiatives en matière de durabilité, mais nous savons que notre démarche d'apprentissage se poursuit. N'hésitez pas à nous faire part de vos commentaires et suggestions à corporatecitizenship@rbc.com.